

ETIKET BERTELEPON SEORANG SEKRETARIS DALAM ORGANISASI

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh

Gelar Profesi Ahli Madya



Disusun oleh:

INDRI LESTARI

10411131001

**PROGRAM STUDI SEKRETARI D III
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
KAMPUS WATES
2013**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Indri Lestari
NIM : 10411131001
Program Studi : Sekretari D III
Judul Tugas Akhir : Etiket Bertelepon Seorang Sekretaris Dalam Organisasi

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian- bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta,
Yang menyatakan,

Indri Lestari
10411131001

ETIKET BERTELEPON SEORANG SEKRETARIS

DALAM ORGANISASI

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal 26 Mei 2013

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Sekretari D III Fakultas Ekonomi

Universitas negeri Yogyakarta

Disetujui

Koordinator Program Studi

Dosen Pembimbing

Rosidah, M.Si.

NIP. 196204221989032001

Siti Umi Khayatun Mardiyah, S.Pd.

NIP. 198012072006042002

Disahkan Oleh

Ketua Pengelola

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates



Dapan, M. Kes.

NIP. 195710121985021001

TUGAS AKHIR

**ETIKET BERTELEPON SEORANG SEKRETARIS
DALAM ORGANISASI**

Oleh:

Indri Lestari

10411131001

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Sekretari
D III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna
memperoleh gelar Ahli Madya Sekretari

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda tangan

Ketua merangkap anggota Drs. Djihad Hisyam, M. Pd.

Sekretaris merangkap anggota Siti Umi Khayatun M., S.Pd.

Yogyakarta, 23 Juli 2013

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Drs. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 195503281983031002

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates

Ketua Pengelola,



Dekan, M. Kes.

NIP. 195710121985021001

MOTTO

1. “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri.”(Q.S. Ar-Ra’d:11)
2. “Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Almamater Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Orang tua yang selalu mendoakan dan memberi semangat.

ABSTRAK

ETIKET BERTELEPON SEORANG SEKRETARIS DALAM ORGANISASI

Oleh:

Indri Lestari

10411131001

Penulisan Tugas Akhir ini dibuat dengan tujuan untuk membahas (1) ruang lingkup tugas sekretaris pada tugas rutin, tugas instruksi, tugas kreatif untuk membantu pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan; (2) etiket bertelepon seorang sekretaris.

Pembahasan dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deduktif. Pendekatan kualitatif yaitu pendekatan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka. Sedangkan metode deduktif adalah mengkaji topik- topik secara umum terkait dengan pembahasan yang diambil dari bahan- bahan pustaka kemudian diambil secara khusus menjadi suatu kesimpulan.

Hasil pembahasan dan penulisan ini adalah menjelaskan bahwa (1) ruang lingkup tugas sekretaris meliputi tugas rutin, tugas instruksi, tugas kreatif yang dilakukan untuk membantu pimpinan dalam organisasi; (2) etiket bertelepon seorang sekretaris merupakan cara- cara yang sopan dan pantas yang dilakukan oleh seorang sekretaris dalam bertelepon. Etiket bertelepon terdapat dua bagian yaitu etiket menerima telepon dan menelepon. Etiket menerima telepon ialah cara- cara yang sopan dan pantas seorang sekretaris dalam menerima telepon. Etiket menelepon, tata cara yang sopan dan pantas seorang sekretaris dalam menelepon; (3) etiket bertelepon seorang sekretaris meliputi: a)segera mengangkat gagang telepon ketika berdering; b) memulai pembicaraan dengan salam kemudian menyebutkan nama perusahaan. c) menyapa penelepon dengan sebutan Bapak atau Ibu diikuti nama penelepon; d) menggunakan bahasa baku, kalimat yang sistematis, kata- kata dan lafal yang jelas serta tidak menyinggung perasaan; e) berbicara dengan gaya bicara yang wajar dan dengan tempo yang sedang; f) tidak sambil makan, mengunyah permen karet, menggigit- gigit bolpoin, merokok dan berbicara dengan orang ketiga; g) mendengarkan dan menanggapi pembicaraan dengan penuh perhatian; h) mencatat pesan dan mencatat nomor telepon apabila penelepon meninggalkan pesan; i) menyampaikan pesan atau menyambungkan telepon kepada orang yang tepat; j) meminta maaf jika melakukan kesalahan; k) mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam; l) meletakkan gagang telepon dengan pelan pelan; m) apabila melakukan panggilan telepon sebaiknya siap menyebutkan nama dan jabatan orang yang dituju; n) ketika menelepon perlu menanyakan waktu yang tepat untuk berbicara dengan orang yang dituju; o) sebaiknya tidak menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Tugas akhir dengan judul: “Etiket Bertelepon Seorang Sekretaris dalam Organisasi” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Penyelesaian tugas akhir ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd.M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta;
2. Bapak Dr. Drs. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Bapak Dapan, M.Kes., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates;
4. Ibu Rosidah, M.Si., Koordinator Program Studi Sekretari D III Universitas Negeri Yogyakarta;
5. Ibu Siti Umi Khayatun Mardiyah, S.Pd., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tugas akhir;

6. Bapak Drs. Djihad Hisyam, M.Pd., Dosen Penguji, dengan penuh kesabaran sehingga penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan;
7. Seluruh karyawan Universitas Negeri Yogyakarta, terima kasih atas bantuan yang diberikan;
8. Orang tua yang selalu memberikan motivasi;
9. Teman- teman Program Studi Sekretari D III angkatan tahun 2010, terima kasih atas kebersamaan dan persaudaraan selama ini;
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu- persatu, terima kasih atas bantuan dan kerjasama yang baik.

Penulis menyadari penulisan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna. Semoga penulisan tugas akhir ini dapat menambah pengetahuan bagi pembaca.

Yogyakarta,

Penulis

Indri Lestari
10411131001

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	3
D. Perumusan Masalah	4
E. Tujuan Tugas Akhir	4
F. Manfaat Tugas Akhir	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Sekretaris.....	6
1. Pengertian Sekretaris.....	6
2. Ruang Lingkup Tugas Sekretaris	7
B. Etiket Bertelepon.....	11
1. Langkah- langkah Seorang Sekretaris dalam Menerima Telepon.....	16
2. Langkah- langkah Seorang Sekretaris dalam Menelepon.....	30
BAB III METODE KAJIAN.....	38
A. Pembahasan.....	38
B. Langkah- langkah Pembahasan.....	38

BAB IV	PEMBAHASAN	39
	A. Ruang Lingkup Tugas Sekretaris	39
	B. Etiket Bertelepon.....	41
	1. Langkah- langkah Seorang Sekretaris dalam Menerima Telepon.....	44
	2. Langkah- langkah Seorang Sekretaris dalam Menelepon.....	48
BAB V	PENUTUP	51
	A. Kesimpulan	51
	B. Saran.....	52
	DAFTAR PUSTAKA	54
	LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Table 1: Solusi jawaban jika pimpinan tidak berada di tempat.....	18
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1: Formulir Penerimaan Telepon.....	57
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan sistem kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, agar dapat tercipta kerjasama yang solid dan harmonis maka diperlukan komunikasi. Komunikasi baik dalam lingkup intern maupun ekstern. Adapun pelaksanaan komunikasi dapat ditempuh melalui alat bantu yang sering disebut telepon.

Telepon merupakan alat telekomunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi pada jarak jauh. Melalui telepon, pihak komunikator dan komunikan dapat menyampaikan informasi dengan cepat dalam waktu yang sama tanpa menunggu berhari-hari. Sehingga mampu mendukung efektivitas dan efisiensi dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, telepon merupakan salah satu sarana komunikasi yang sangat vital.

Bagi seorang sekretaris telepon merupakan alat pokok dalam menerima dan menyampaikan informasi di lingkup intern maupun ekstern organisasi. Dengan telepon, seorang sekretaris dapat menyampaikan dan menerima informasi dengan cepat. Dengan diterimanya informasi yang cepat tersebut, organisasi cepat pula dalam menindaklanjuti informasi yang disampaikan oleh sekretaris. Namun, pengalaman penulis ketika praktik kerja

lapangan ada beberapa masalah yang berkaitan dengan telepon seperti ketika sedang menjawab telepon suara lawan bicara terdengar terputus-putus, terdengar suara berisik dalam saluran telepon, suara terdengar timbul tenggelam, suara mengecil, sambungan telepon terputus ketika berbicara. Masih berdasarkan pengamatan penulis dalam melaksanakan praktik kerja lapangan, sekretaris ketika bertelepon sambil makan permen, berbicara kepada orang lain atau berbicara dengan pihak ketiga. Bahkan sekretaris mencuri-curi waktu menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi seperti menelepon keluarga, teman dan sanak saudara. Selain itu M.G. Hartiti Hendarto dan F.X. Tulusharyono (2002: 55) mengatakan bahwa:

Banyak hal-hal yang menjengkelkan terjadi, baik pada saat menelepon maupun menerima telepon di kantor, antara lain: 1.) telepon lama tidak diangkat; 2.) telepon diangkat lalu putus; 3.) telepon diangkat lalu diminta menunggu lama; 4.) telepon tersambung, diminta menunggu, namun diputus; 5.) orang yang mengangkat telepon terkesan judes, tidak bersedia menolong; 6.) suara penelepon terlalu lembut sehingga sulit didengar; 7.) penelepon galak dan judes; 8.) penelepon terlalu ramah sehingga sering diajak ngobrol lama dulu.

Permasalahan lain juga diungkapkan oleh Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara (2000: 20) bahwa:

Keengganan kita untuk menanyakan lebih lanjut sesuatu yang kurang jelas dari si penelepon, sehingga sering menginterpretasikan maksud tersebut berdasar penangkapan kita. Dengan demikian, tidak tertutup kemungkinan pesan yang disampaikan tidak sama dengan pesan yang dimaksud penelepon. Bahkan sering kita melakukan kesalahan dalam menyebut nama penelpon. Misalnya telepon dari Bapak Sutarno, padahal telepon tersebut berasal dari Bapak Sukarno.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah yang timbul yaitu:

1. Dalam bertelepon sering timbul gangguan teknis.
2. Sekretaris ketika sedang menerima atau menelepon tidak memperhatikan etiket bertelepon.
3. Sekretaris menyalahgunakan telepon untuk kepentingan pribadi.
4. Hal- hal lain yang sering terjadi ketika bertelepon: 1.) telepon lama tidak diangkat; 2.) telepon diangkat lalu putus; 3.) telepon diangkat lalu diminta menunggu lama; 4.) telepon tersambung, diminta menunggu, namun diputus; 5.) orang yang mengangkat telepon terkesan judes, tidak bersedia menolong; 6.) suara penelepon terlalu lembut sehingga sulit didengar; 7.) penelepon galak dan judes; 8.) penelepon terlalu ramah sehingga sering diajak ngobrol lama dulu.
5. Sekretaris enggan menanyakan kembali sesuatu yang kurang jelas kepada penelepon.

C. Pembatasan Masalah

Pembahasan yang akan diuraikan dalam tugas akhir ini ruang lingkup tugas sekretaris pada tugas rutin, tugas instruksi, tugas kreatif untuk membantu pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan dan etiket bertelepon seorang sekretaris dalam organisasi.

D. Perumusan Masalah

1. Apa saja ruang lingkup tugas sekretaris ?
2. Bagaimana etiket sekretaris dalam bertelepon?

E. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan tugas akhir ini ialah untuk membahas:

1. Ruang lingkup tugas sekretaris.
2. Etiket bertelepon seorang sekretaris.

F. Manfaat Tugas Akhir

1. Manfaat Teoritis

Dengan melakukan pengkajian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu sekretaris mengenai ruang lingkup tugas sekretaris khususnya tentang etiket sekretaris dalam melaksanakan tugas bertelepon.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi mahasiswa

1. Sebagai proses pembelajaran untuk mengetahui ruang lingkup tugas sekretaris khususnya tentang etiket sekretaris dalam melaksanakan tugas bertelepon.
2. Sebuah karya kecil yang diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi pembaca.

b. Bagi Universitas

Sebagai gambaran penyusunan tugas akhir bagi pengkaji- pengkaji lanjutan pada materi yang serupa maupun berbeda.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Sekretaris

1. Pengertian Sekretaris

Kata Sekretaris berasal dari Bahasa Latin yaitu *secretum* yang berarti rahasia. Kata sekretaris juga ada dalam Bahasa Inggris, *secretary* yang berarti rahasia. Berdasarkan arti katanya, seorang sekretaris dihubungkan dengan rahasia yaitu seseorang yang dapat menjaga rahasia.

Seiring dengan berjalannya waktu, pengertian sekretaris semakin luas. Peran dan tugas sekretaris tidak hanya sebagai orang yang dapat menjaga rahasia. Sekretaris adalah “orang (pegawai, anggota pengurus) yang disertai pekerjaan tulis-menulis, atau surat-menyurat, dsb; penulis; panitera”, (Ebta Setiawan, 2013 dalam <http://kbbi.web.id/sekretaris>). Sedangkan Rosidah (2000: 1) mengungkapkan pengertian sekretaris ialah “seorang pembantu pimpinan untuk melakukan pekerjaan kesekretarian”. Wursanto (2006: 1) juga berpendapat bahwa sekretaris merupakan pegawai yang bertugas membantu pimpinan kantor dalam menyelesaikan pekerjaan- pekerjaan detail kepala atau pimpinan. Caroline F. Ch. Lawalata (2012: 3) memberikan definisi sekretaris merupakan pegawai yang tugasnya membantu pekerjaan pimpinan yang berhubungan dengan ketatausahaan.

“Sekretaris adalah orang yang membantu seseorang, yaitu pimpinan dalam melaksanakan tugas perkantoran yang timbul dari tugasnya sebagai pimpinan” M.G Hartiti Hendarto dan F.X. Tulusharyono (2003: 4). Pengertian mengenai sekretari juga diungkapkan oleh M. Braum dan Ramon dalam Saiman (2002: 24) yaitu:

Sekretaris adalah seorang pembantu dari seorang kepala atau pimpinan yang menerima pendiktean, menyiapkan surat menyurat, menerima tamu, memeriksa atau mengingatkan kepala atau pimpinannya mengenai kewajibannya yang resmi atau perjanjiannya dan melakukan banyak kewajiban lainnya yang berhubungan guna meningkatkan efektivitas dari kepala atau pimpinannya mengenai kewajiban lainnya yang berhubungan guna meningkatkan dari kepala atau pimpinan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa sekretaris adalah orang yang mampu menyimpan rahasia. Sekretaris juga harus dapat membantu pimpinan dalam pekerjaan kesekretarian agar pimpinan dapat melaksanakan tugasnya secara efektif.

2. Ruang Lingkup Tugas Sekretaris

Tugas seorang sekretaris sangat kompleks sehingga sekretaris dituntut untuk gesit, cekatan dalam bekerja. Rosidah (2000: 13) mengelompokkan tugas sekretaris menjadi beberapa bagian yaitu:

- a. Tugas rutin, yaitu tugas yang tidak memerlukan perintah khusus, perhatian khusus atau pengawasan khusus.
Tugas rutin meliputi:
 - 1) Menerima tamu dan bertamu untuk mewakili pimpinan.
 - 2) Membuka surat masuk untuk pimpinan.
 - 3) Menerima telepon dan menelepon.
 - 4) Korespodensi.
 - 5) Mengatur jadwal kegiatan pimpinan.

- 6) Mengerjakan berkas atau arsip.
- 7) Menyiapkan pembuatan laporan.
- 8) Menjaga keberhasilan dan kearsipan kantor demi kenyamanan kerja.
- 9) Mengelola kas kecil.
- b. Tugas khusus, yaitu tugas- tugas yang memerlukan perintah atau sesekali pimpinan menginginkan sekretaris menggunakan pertimbangan dan pengalaman sekretaris untuk menyelesaikannya. Kegiatan yang termasuk dalam tugas khusus adalah:
 - 1) Menyusun jadwal perjalanan.
 - 2) Menyusun surat- surat yang sifatnya rahasia.
 - 3) Mempersiapkan rapat.
 - 4) Menyusun makalah atau pidato pimpinan.
 - 5) Mengatur makan siang atau makan malam pimpinan bersama relasi pimpinan.
 - 6) Menandatangani perusahaan lain atau instansi pemerintah untuk mencari informasi atau menyampaikan informasi.
 - 7) Pengaturan keuangan.
- c. Tugas kreatif, yaitu tugas yang berasal dari inisiatif sekretaris itu sendiri. Biasanya hal- hal yang dilakukan sekretaris adalah pekerjaan yang mendukung atau menunjang kerja pimpinan dalam menyelesaikan tugas.
Tugas kreatif tersebut meliputi:
 - 1) Membuat perencanaan kerja.
 - 2) Mengirim ucapan selamat kepada rekan pimpinan yang memperoleh promosi jabatan.
 - 3) Mempelajari organisasi, budaya perusahaan, peraturan kerja, produk yang diproduksi oleh perusahaan.
 - 4) Membuat kliping iklan atau artikel yang dibutuhkan oleh perusahaan .
 - 5) Mengumpulkan brosur yang berguna untuk perusahaan.
- d. Tugas untuk melakukan hubungan dan kerjasama.

Tugas sekretaris juga dapat dikelompokkan berdasarkan jenis pekerjaan seperti yang diungkapkan oleh Ursula Ernawati (2004: 17) yakni:

- a. Tugas perkantoran, meliputi: mempersiapkan meja kerja pimpinan, mengambil dan menyalin dikte dari pimpinan, mengurus surat masuk dan surat keluar, mengetik dan membuat konsep surat, filling dan mengindeks surat.

- b. Tugas resepsionis, meliputi: menerima dan menjawab telepon, mencatat pesan- pesan lewat telepon, menerima dan melayani tamu yang akan bertemu pimpinan, mencatat janji- janji untuk pimpinan, menyusun acara kegiatan kerja sehari- hari pimpinan.
- c. Tugas keuangan, meliputi: menangani urusan keuangan pribadi pimpinan dengan bank, membayar rekening- rekening, pajak, sumbangan, dan sebagainya atas nama pimpinan, menyimpan catatan pengeluaran sehari- hari untuk pimpinan serta penyediaan dana untuk keperluan tersebut.
- d. Tugas sosial, meliputi: mengurus rumah tangga kantor pimpinan, mengatur penyelenggaraan resepsi untuk kantor pimpinan beserta pengurusan undangannya, menyampaikan ucapan selamat atau menyatakan bela sungkawa kepada relasi atas nama pimpinan.
- e. Tugas insidental, meliputi: mempersiapkan agenda rapat, mempersiapkan laporan, menuliskan pidato atau pernyataan pimpinan, membuat ikhtisar dari berita- berita dan artikel dari surat kabar, majalah, brosur, dan sebagainya yang berkaitan dengan kepentingan perusahaan, mengoreksi dan mengedit bahan- bahan cetakan seperti brosur, undangan, company profile, prospectus, formulir, maupun daftar yang dikonsepsi pimpinan, mencari dan memiliki souvenir yang sesuai untuk para relasi, mewakili pimpinan dalam berbagai pertemuan atau resepsi.

Adapun pendapat lain yang mengklasifikasikan ruang lingkup tugas sekretaris terbagi menjadi tiga macam. Pendapat tersebut dikemukakan oleh Eti Ratnawati dan Sunarto (2006: 12- 13). Klasifikasi tersebut meliputi:

- a. Kelompok Dalam, yaitu:
 - 1) Menjaga kebersihan, memelihara kerapian, serta menciptakan kenyamanan kantor tempat kerja sendiri, tempat kerja pimpinan, dan kantor tamu;
 - 2) Memelihara dan menyimpan peralatan serta perlengkapan kerja, dan memperhatikan persediaannya, sehingga tak ada kekurangan;
 - 3) Membuat memo dan pengumuman untuk orang- orang dalam lembaga;
 - 4) Mengurus dan menyimpan warkat berupa segala catatan tertulis, bergambar, atau terekam yang berisi keterangan

tentang suatu peristiwa atau hal yang dibuat untuk membantu ingatan;

- 5) Menyiapkan, mengikuti, dan membuat laporan rapat;
- 6) Mengurus daftar gaji untuk orang atau bagian tertentu;
- 7) Mengurus dana kas kecil;
- 8) Mengurus atau terlibat dalam tugas seremonial, seperti pesta lembaga atau pesta ulang tahun pimpinan.

b. Kelompok Luar, yaitu:

- 1) Mengurus dan menyimpan surat- surat masuk;
- 2) Membuat konsep, mengetik, dan mengirimkan surat- surat;
- 3) Menerima dan mengadakan komunikasi lewat telepon, faximile, teleks, e-mail;
- 4) Mengurus undangan rapat, atau pesta-pesta bagi orang-orang di luar lembaga;
- 5) Menerima tamu dan bertamu ke orang atau lembaga lain;
- 6) Mengurus kartu- kartu ucapan dan kado- kado bagi orang atau lembaga luar;

c. Kelompok Pribadi, yaitu:

- 1) Mengurus perjalanan dinas pimpinan;
- 2) Mengurus kebutuhan- kebutuhan pimpinan yang berhubungan dengan tugas dan kerjanya seperti perolehan kerja, makan, minum, pakaian, administrasi keuangan;
- 3) Mengingatkan pimpinan sejauh perlu, misalnya pimpinan terlupa menjelang waktu rapat atau janji- janji dengan orang atau lembaga lain.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup tugas sekretaris sangat kompleks. Tugas- tugas sekretaris dapat dilihat dari berbagai macam jenis tugas dan bidangnya. Sehingga sekretaris tidak fokus pada satu jenis tugas.

Uraian di atas telah memberikan gambaran bahwa tugas- tugas seorang sekretaris sangat kompleks. Dengan adanya tugas- tugas yang kompleks tersebut, seorang sekretaris dituntut untuk bekerja secara cekatan, teliti, cermat dan kerja keras. Disamping itu, seorang sekretaris dalam mengerjakan tugas- tugas tersebut harus dibarengi dengan etiket- etiket yang melekat pada tugas yang digeluti. Rumsari Hadi Sumarto dan

Lukas Dwiantara (2000: 13) mengatakan, “etiket diterapkan, misalnya dalam percakapan, bertamu, berkunjung, makan- minum, melayani atau menerima tamu, bertelepon, dan seterusnya.” Terkait dengan tugas seorang sekretaris, etiket dapat diterapkan pada salah satu tugas yaitu bertelepon.

B. Etiket Bertelepon

Etiket berasal dari bahasa Perancis yaitu “etiquette” yang memiliki arti sebagai kartu undangan. Adapun pengertian etiket menurut Sumarto (2000: 13) menyangkut “apa yang sopan dan pantas”. Sedangkan menurut Ursula Ernawati (2004: 35) etiket adalah “tata cara pergaulan antar manusia yang meliputi aturan, tata krama, tata tertib, sopan santun dalam semua tindakannya”. “Etiket dapat pula dikatakan sebagai peraturan atau ketentuan yang menetapkan tingkah laku yang baik dalam bergaul atau berhubungan dengan orang lain (Dwiantara. 2006: 46, dalam <http://books.google.co.id/books?Id=a1q1toWsDSUC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>). Jadi etiket dapat dikatakan sebagai cara- cara yang sopan dan pantas dalam pergaulan hidup.

Adapun etiket bertelepon seorang sekretaris menurut Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara (2000: 14- 15) meliputi:

1. Jangan memulai dengan kata “halo”, tetapi langsung menyebutkan nama organisasi atau perusahaan tempat kita bekerja. Kata “halo” hanya akan membuang waktu dan tidak bertelepon bila seseorang sudah mengenal penelepon begitu dekat, tetapi jika berada di tempat kerja, sebaiknya kata tersebut tidak digunakan.
2. Jangan menggunakan pesawat telepon di tempat kerja untuk kepentingan pribadi atau terlalu lama berbicara dengan si penelepon. Sekretaris yang pada umumnya wanita, sering tergoda oleh “hobi

ngerumpi”. Dalam hal ini kita harus mampu menempatkan diri kita sebagai petugas kantor. Sebaiknya dihindari percakapan melalui telepon apabila tidak begitu perlu. Namun, apabila memang ada kepentingan pribadi yang begitu mendesak untuk dibicarakan, kita dapat menggunakan hubungan telepon dengan bijaksana. Artinya, bicara seperlunya tanpa mengganggu tugas pokok kita.

3. Berusahalah untuk mendengarkan lawan bicara kita, jangan melamun, atau bersikap tidak tertuju pada pembicaraan. Kadang-kadang kita meminta penelepon mengulangi pembicaraan dengan ungkapan, “Apa, bisa diulang?” Sungguh hal yang tidak sopan bila kita mengungkapkan hal demikian. Oleh karena itu, konsentrasikan pikiran sejenak pada percakapan tersebut.
4. Jangan mengucapkan kata-kata yang menyinggung perasaan, sebaliknya berbicaralah dengan sikap menyenangkan. Mungkin kita mendapat perlakuan yang kurang enak dari percakapan melalui telepon, tetapi sebaiknya kita dapat menahan diri untuk tidak mengucapkan kata-kata kasar, bahkan sampai menyinggung perasaan penelepon. Bagaimanapun juga, seorang sekretaris harus tetap ramah dan sopan didalam percakapan lewat telepon.
5. Berusahalah untuk menanggapi maksud pembicaraan dengan cepat dan memberi kesan bahwa orang yang kita ajak bicara diperhatikan seperti layaknya kita berhadapan langsung dengannya.
6. Berbicaralah dengan tempo yang sedang, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat. Bila kita berbicara terlalu cepat, orang yang berkomunikasi dengan kita sering tidak memahami isi pembicaraan kita. Tetapi bila kita berbicara terlalu lambat, orang akan cepat bosan karena harus menunggu terlalu lama untuk memahami maksud pembicaraan kita.
7. Apabila kita menelepon, kita harus siap menyebut nama dan jabatan orang yang akan dituju, disamping pokok pembicaraannya. Jangan sampai sesudah menghubungi nomor tertentu, kemudian kita bertanya, “Saya harus berbicara dengan siapa ya?”
8. Apabila kita menelepon seseorang, kita dapat menanyakan apakah saat ini memang waktu yang tepat untuk berbicara. Barangkali saat itu orang yang kita tuju sedang sibuk, sehingga kita terpaksa mengganggu di sela-sela kesibukannya.

Sedangkan menurut Ursula Ernawati (2004: 104- 105) etiket sekretaris

dalam bertelepon yaitu:

1. Angkat gagang telepon setelah 2 kali berdering. Mengapa? karena bila deringan pertama, seringkali terputus karena sambungan belum sempurna. Sedangkan bila melebihi 2 kali deringan bisa membuat si penelepon jengkel karena menunggu lama, sehingga

menimbulkan pertanyaan apakah sekretaris berada di tempat ataukah ruangan benar- benar kosong.

2. Sapa dengan cara yang profesional dan menyenangkan.
3. Pakailah bahasa yang baik dan benar.
4. Dalam menerima telepon, berikan identifikasi diri dengan jelas, kemudian dilanjutkan dengan menyapa “Selamat Pagi atau Selamat Siang atau Selamat Sore.” Jangan mengucapkan kata “Hallo” pada awal menerima telepon atau pada awal pembicaraan. Kata “Hallo” hanya dipakai ditengah pembicaraan bila ada kata yang tidak jelas atau terputus- putus, dan dapat juga dipergunakan apabila ketika menerima telepon, penelepon tidak jelas atau terputus, dan dapat juga dipergunakan apabila ketika menerima telepon, penelepon tidak jelas mengucapkan kata- katanya.
5. Pastikan dulu siapa yang menjadi lawan bicara.
6. Selalu menyebutkan nama penelepon dengan dilengkapi sebutan Bapak/ Ibu.
7. Apabila menyampaikan pesan ataupun menyambungkan telepon untuk pimpinan, harus pada orang yang tepat.
8. Dalam menyampaikan pesan, sekretaris harus mengatakan bahwa ia akan menyampaikan pesan pimpinan, bukannya mengatakan bahwa ia (sekretaris) yang akan berbicara.
9. Ciptakan kesan tenang, sabar dan tulus serta penuh perhatian dalam berbicara di telepon.
10. Bertanyalah dengan bijaksana.
11. Catat pesan- pesan yang disampaikan.
12. Mintakan nomor teleponnya.
13. Mintakan maaf bila membuat kesalahan- kesalahan.
14. Mengakhiri pembicaraan dengan tepat.
15. Jangan lupa mengucapkan kata “terima kasih” (thank you) dan “kembali” (you are welcome), dan mengucapkan salam “Selamat Pagi atau “Selamat Siang” ketika mengakhiri pembicaraan.
16. Meletakkan gagang telepon dengan pelan.

Sementara itu etiket bertelepon menurut pandangan M.G. Hartiti

Hendarto dan F.X. Tulusharyono (2003: 54) yaitu:

1. Telepon berdering pada saat sibuk kerap membuat jengkel. Jangan biarkan emosi Anda berbicara, terimalah telepon dengan tenang.
2. Berikanlah perhatian sepenuhnya pada saat Anda mengangkat telepon supaya orang tidak perlu mengulang- ngulang pembicaraannya.
3. Jangan menerima telepon sambil berbicara dengan orang ketiga ataupun sambil merokok, makan, mengunyah permen karet, dan

menggigit- gigit bolpen. Suara sekecil apa pun bisa terdengar di seberang sana.

4. Biasakan diri tersenyum sewaktu menelepon maka suara Anda akan terdengar lebih ramah dan sopan serta memberikan kesan bahwa kita benar- benar ingin membantu.
5. Berbicaralah dengan gaya bicara wajar. Jangan bergaya manja, atau sebaliknya jangan ketus. Bila Anda sudah mengenal orang yang menelepon tidak ada salahnya berbicara dengan nada akrab sehingga pembicaraan tidak formal atau tegang.
6. Berbicaralah dengan kecepatan normal, langsung di hadapan transmitter. Jangan terlalu keras/ melengking tinggi dan jangan terlalu lemah sehingga sulit didengar.
7. Berhati hatilah agar nada kesal, tidak sabar, tergesa- gesa tidak kentara pada suara.
8. Pergunakan kalimat yang sistematis dengan kata- kata dan lafal yang jelas. Gunakan ekspresi positif untuk merespon pembicaraan penelepon, seperti:

“Yes, Mr. Song.”

“Baik.”

Jangan hanya:

“I see.”

“I know.”

“ya.”

“he- eh.”

Ataupun menyela pada tengah- tengah pembicaraan orang dengan tidak sabaran.

Sekretaris juga dituntut harus bisa intim dengan pesawat telepon. Jangan mengangkat telepon dengan terburu- buru dan akhirnya jatuh. Bila Anda selesai melakukan pembicaraan tutup gagang telepon perlahan- lahan, jangan dibanting.

Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa etiket bertelepon yaitu:

1. Segera mengangkat gagang telepon ketika berdering.
2. Memulai pembicaraan tidak dengan kata “halo” tetapi langsung mengucapkan salam baik “Selamat Pagi atau Selamat Siang atau Selamat Sore” diikuti menyebutkan nama perusahaan.

3. Menyapa penelepon dengan sebutan Bapak atau Ibu diikuti nama penelepon.
4. Menggunakan bahasa baku dengan kalimat yang sistematis dan lafal yang jelas serta tidak menyinggung perasaan.
5. Berbicara dengan gaya bicara yang wajar dan dengan tempo yang sedang.
6. Tidak sambil makan, mengunyah permen karet, menggigit- gigit bolpoin, merokok dan berbicara dengan orang ketiga.
7. Mendengarkan dan menanggapi pembicaraan dengan penuh perhatian.
8. Mencatat pesan dan mencatat nomor telepon apabila penelepon meninggalkan pesan.
9. Menyampaikan pesan atau menyambungkan telepon kepada orang yang tepat.
10. Meminta maaf jika melakukan kesalahan.
11. Mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam, “Selamat Pagi atau Selamat Siang atau Selamat Sore”.
12. Meletakkan gagang telepon dengan pelan pelan.
13. Apabila melakukan panggilan telepon sebaiknya siap menyebutkan nama dan jabatan orang yang dituju.
14. Ketika menelepon perlu menanyakan waktu yang tepat untuk berbicara dengan orang yang dituju, dikhawatirkan orang yang dituju sedang sibuk.
15. Sebaiknya tidak menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi.

Seorang sekretaris dalam melaksanakan tugas bertelepon terdapat dua kegiatan yaitu menerima telepon dan menelepon. Dalam menjalankan dua kegiatan tersebut dilandasi dengan etiket bertelepon. Berikut ini langkah-langkah yang berkaitan dengan seorang sekretaris dalam menerima telepon dan menelepon:

1. Langkah- langkah Seorang Sekretaris dalam Menerima Telepon

Caroline F.Ch. Lawalata (2012: 68) mengungkapkan prosedur menerima telepon yaitu:

a. Ucapan Salam

Sebaiknya mengangkat telepon pada deringan pertama dan kedua, hindari mengangkat telepon pada deringan ketiga. Gunakan tangan kiri untuk mengangkat, sedangkan tangan kanan memegang alat tulis dan siap mencatat. Identifikasi nama perusahaan dengan cara menyebutkan nama perusahaan dan diikuti dengan ucapan salam (greeting) atau sebaliknya kemudian tawarkan bantuan (an offer of assistance) bagi si penelepon.

Contoh percakapan:

“PT ABC, selamat pagi, dengan Desi, ada yang bisa saya bantu?”

atau

“Selamat pagi, PT ABC, dengan Desi, bisa saya bantu?”

atau

“Good afternoon, welcome to (your company name), this is (your name). May I help you?”

b. Identifikasi

Melakukan identifikasi nama dan nomor penelepon. Jika penelepon menanyakan keberadaan orang lain, tanyakan dulu siapa namanya sebelum Anda memberitahukan keberadaan orang yang dicarinya.

Contoh percakapan:

“Maaf, dengan Bapak/Ibu siapa saya bicara? Boleh tahu dari perusahaan mana?”

Ketika penelepon sudah menyebutkan orang yang dituju maka Anda menginformasikan bahwa telepon akan dialihkan.

Contoh percakapan:

“Mohon ditunggu, Bapak/Ibu Akan saya sambungkan dengan pimpinan (menyebutkan nama orang yang dituju) atau

“Mr./Mrs. (caller) *if you could hold the line one moment. I'll put you through to Mr./Mrs.*”

c. Transfer

Mentransfer line telepon merupakan aktivitas menunda sementara (hold) sambungan telepon ke alamat yang dituju oleh penerima telepon. Sebelum melakukan pengalihan telepon, sekretaris harus menginformasikan kepada si penelepon jika telepon akan dialihkan. Jangan langsung menutup telepon ketika telepon sudah dialihkan, pastikan bahwa pimpinan, orang, atau unit yang dituju sudah benar. Informasikan juga kepada pimpinan atau orang yang dituju mengenai identitas dan tujuan si penelepon.

Contoh percakapan:

“Bapak/Ibu pimpinan, Bapak/Ibu ... dari PT ... ingin berbicara dengan Bapak/Ibu pimpinan mengenai hal ... Apakah bisa saya sambungkan dengan beliau?”

atau

“Mr./Mrs. (the director), Mr. Mrs. (caller) is on line 1, regarding the online tutorial on telephone etiquette. She has a few queries about it. Would you able to speak with him/her?”

Jika salam hitungan ketiga tidak ada yang merespon telepon Anda atau telepon yang Anda tuju sedang sibuk (on line) maka sebaiknya tidak membiarkan si penelepon menunggu terlalu lama, informasikan dan tawarkan kepada si penelepon. Hindari mengalihkan telepon ke orang atau unit yang salah.

Contoh percakapan:

“Bapak/Ibu ... mohon maaf Bapak/ Ibu pimpinan masih sibuk (on line) dan belum bias tersambung, apakah Bapak/Ibu ... ingin meninggalkan pesan?”

d. Pimpinan Tidak Berada di Tempat

Jika pimpinan tidak ada di tempat maka sekretaris harus memberi keterangan yang sebenarnya dengan jelas tetapi tidak perlu terlalu terperinci.

Tabel 1: Solusi jawaban jika pimpinan tidak berada di tempat

Keadaan Sebenarnya	Jawaban Bijaksana dan Taktis
Pimpinan ada keperluan keluarga atau pimpinan sakit	<ul style="list-style-type: none"> Bapak sedang tidak ada di tempat, apakah Bapak/Ibu ingin meninggalkan pesan?
Pimpinan sedang menelepon (<i>on line</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Pimpinan sedang melakukan pembicaraan dengan telepon lain (<i>on line</i>), apakah Bapak/Ibu ingin meninggalkan pesan?
Pimpinan sedang menerima tamu penting atau pimpinan sedang rapat dengan stafnya	<ul style="list-style-type: none"> Pimpinan sedang <i>meeting</i>, apakah Bapak/Ibu ingin meninggalkan pesan?

Contoh percakapan:

“Maaf, Bapak pimpinan sedang tidak ada di tempat, apakah Bapak/Ibu ingin meninggalkan pesan?”

atau

“Mr./Mrs. (caller) *I’m sorry but Mr./Mrs. (the director) is out of the office for half an hour. If you’d like to leave your number, I’ll have Mr./ Mrs. (the director) call you as soon as hel she returns to the office*”.

Sekretaris harus mengusahakan untuk memperoleh identitas penelepon secara lengkap; mencatat dengan jelas nama, nomor telepon dan pesan dari penelepon tersebut. Sebaiknya sekretaris mengulang kembali penyebutan nama, nomor telepon, dan pesan kepada si penelepon untuk menghindari kesalahpahaman suatu informasi. Semua ini harus dicatat dalam buku catatan yang sudah disediakan, jangan andalkan daya ingat karena lupa dan alpa adalah manusiawi.

Contoh percakapan:

“Maaf Bapak/Ibu, pesannya akan saya ulang apakah benar?”

e. Pengulangan dan konfirmasi

Pastikan si penelepon percaya bahwa Anda akan menyampaikan pesannya dengan baik.

Contoh percakapan:

“(Setelah menerima pesan) Baik Bapak/Ibu ... saya akan mengulangi pesannya Apakah semuanya sudah benar, Bapak/Ibu?”

Pada saat menerima panggilan telepon kerap kali kesulitan-kesulitan potensial terjadi dalam komunikasi melalui telepon, di antaranya saluran telepon yang kurang jernih, penggunaan bahasa yang berbeda dengan si penelepon, serta kesulitan dalam penggunaan alat komunikasi. Untuk itu jika Anda tidak bias mendengar apa yang dikatakan si penelepon sebaiknya sekretaris:

1) **Keep your cool**

Mencoba untuk tetap tenang walaupun menghadapi kesulitan dalam mendengar apa yang dikatakan si penelepon. Tetaplah menjaga intonasi suara Anda ketika meminta si penelepon untuk mengulang apa yang dikatakannya dengan nada suara yang sangat sopan. Hindari untuk mengatakan “What?” atau “*I can’t hear you*” tetapi katakan “Would you mind repeating that?” atau “Bapak/Ibu ... maaf, bias diulangi sekali lagi, saya tidak mendengar apa yang disampaikan karena suara di telepon terlalu kecil (atau alas an lain sesuai keadaan)”.

2) **Mind your pitch**

Atur volume berbicara, bicaralah sedikit lebih keras sehingga penelepon dapat dengan mudah mendengar apa yang dikatakan penelepon. Bila perlu volume suara yang terdapat pada telepon diperbesar.

f. Ucapkan Salam Pisah

Sebelum menutup pembicaraan atau di akhir pembicaraan ucapkan terima kasih dan salam, biarkan penelepon menutup teleponnya terlebih dahulu baru kemudian Anda menutup telepon; jangan pernah membanting telepon, tutuplah dengan perlahan-lahan. Akhiri setiap pembicaraan dengan ucapan salam dan terima kasih.

Contoh percakapan:

“Bapak/Ibu ... ada lagi yang bisa saya bantu? Terima kasih telah menghubungi PT ABC selamat pagi/siang/sore”.

Atau

“Thanks for calling Mr./Mrs. (caller), goodbye”.

M.G. Hartiti Hendarto dan F.X. Tulusharyono (2003: 54) juga

memberikan pemahaman mengenai penerimaan telepon yaitu:

- a. Sekretaris harus segera mengangkat telepon yang berdering.

Adalah bijaksana untuk selalu menganggap penting semua telepon yang masuk. Usahakan tidak membiarkan telepon berdering terlalu lama sebab telepon yang terus menerus berdering akan menjadi sumber suara yang bising yang akan mengganggu ketenangan pimpinan. Pimpinan juga jadi bertanya-tanya apakah sekretarisnya tidak ada di tempat dan ia sendiri yang harus menjawab telepon tersebut.

Bila Anda harus meninggalkan meja, atur agar ada orang yang akan menggantikan Anda mengangkat telepon dan pastikan orang itu tahu apa yang mesti dilakukan. Bila Anda masih berada di sekitar kantor, beri tahu ke mana akan pergi dan bagaimana menghubungi Anda. Bila Anda harus ke luar kantor katakan kapan Anda kembali.

Segera telepon kembali mereka yang menelepon saat Anda tidak berada di tempat.

- b. Sekretaris harus siap mencatat segala sesuatu yang perlu dari pembicaraan telepon itu.

Gerakan kedua tangan harus spontan dan sinkron, sebelah mengangkat telepon dan yang lain mengambil bolpen/ pensil untuk mencatat. Siapkan juga lembaran untuk menerima telepon agar Anda tidak kehilangan waktu untuk mengulangi hal-hal yang perlu dicatat dalam pembicaraan itu.

- c. Identifikasi diri anda

Bila ada telepon langsung dari luar perusahaan, sebutkan nama perusahaan, nama pimpinan atau kantor Anda. Misalnya:

"Michiko Corporation." atau

"Mr. Smith's Office."

Selanjutnya beri salam:

"Good Morning".

"Selamat Siang."

Bila telepon merupakan sambungan dari operator, sebutkan nama departemen/bagian atau nama Anda, kemudian beri salam:

"Sales Departemen."

"Diana."

"Good Morning, this is Diana, Mr. Smith's secretary."

"Diana, Good Morning."

"Hello" dan "Ya" adalah dua kata yang harus dihindari karena tidak menunjukkan identitas apa-apa. Identitas yang jelas akan menghindri Anda dari pembicaraan yang tidak menentu seperti di bawah ini:

"Hello."

"Hello- who's this?"

"Who is this?"

"This is Mary, Is that you Suzy?"

"Hello Mary- yeah, this is Suzy."

"Suzy! I didn't recognize your voice- got a cold?"

"No, I'm fine..."

d. Tanyakan identitas penelepon

Biasanya seseorang yang menelepon langsung menanyakan orang yang ingin ditemui. Sekretaris harus menanyakan identitasnya terlebih dahulu dengan sopan:

"May I know who is calling, please?"

Jangan katakan:

"Who's this?" atau *"What is your name?"*

Bila ia sudah menyebutkan namanya, tulis supaya tidak lupa dan membuat Anda harus bertanya lagi seperti ini:

"What did you say your name is?"

"Sorry, please say it again."

"Repeat again, please."

Bila pengucapannya sulit, minta orang tersebut untuk mengulang sampai Anda bisa menyebutnya dengan benar:

"I beg your pardon."

Mintalah si penelepon mengeja nama- nama asing agar Anda tidak salah menulis atau menyebutkan. Menyebut nama orang yang telah menyebutkan namanya merupakan tindakan yang menyenangkan bagi si penelepon. Seorang penelepon dengan nama yang sulit pasti akan mengerti bila Anda harus berulang- ulang menanyakan namanya. Segera setelah si penelepon menyebutkan namanya, gunakan nama tersebut dalam percakapan selanjutnya.

Demikian juga, bila seseorang sudah dua/ tiga kali menelepon, pelajari suaranya. Untuk memastikan, tetapkan bertanya:

"Dengan siapa saya bicara?"

Namun bila sudah mengatakan siapa dirinya, sapa ia dengan akrab dengan menyebut namanya.

e. Memilih telepon yang masuk.

Bila ia ingin berbicara dengan pimpinan, tanyakan maksudnya terlebih dahulu. Pimpinan mungkin meminta Anda untuk menyaring semua telepon yang masuk. Untuk dapat mengurangi kesibukan pimpinan dalam menerima telepon, sekretaris harus dapat memilih siapa yang harus diterima oleh pimpinan, dan mana yang dapat ditangani oleh pejabat di bawahnya. Dari pengalaman, Anda akan memahaminya. Bila Anda orang baru dan belum paham benar kebiasaan pimpinan, lebih baik salah beberapa kali daripada menolak telepon yang sebenarnya penting.

Walaupun pimpinan ada di kantor, penelepon asing yang tidak mau menyebut maksud apalagi identitasnya, jangan diteruskan kepada pimpinan. Minta saja identitas dan nomor

teleponnya sehingga bila pimpinan benar- benar mengenal orang itu, kita bisa menghubunginya kembali. Di sini akan terlihat banyak penelepon yang sebenarnya belum dikenal pimpinan.

Dalam beberapa kesempatan Anda memang harus berbohong, apalagi bila Anda tidak yakin apakah pimpinan mau menerima telepon tersebut:

"Mr. Smith is in a meeting. Can I help you first, Mr. Song. I am Diana, his secretary."

"Mr. Smith is with someone else at the moment. If you'd like to leave your name and telephone number, I will ask him to call you back as soon as he's free."

"He has a visitor right now."

"He is in another part of the building. May I know who's calling, please?"

Tangani telepon yang bisa Anda tangani.

Bila telepon bisa Anda selesaikan sendiri, atau Anda tahu seharusnya ditangani oleh orang lain selain bos, tawarkan kepada si penelepon. Jangan sedikit- sedikit mengganggu pimpinan.

"Can I help you first, Mr. Song?"

This is something Mr. Roger handle. If you like, I will transfer you to him to call you back?"

"Mr. Smith is actually in charge of this matter, can I transfer your call to him?"

Segera transfer telepon tersebut sambil mengatakan:

"Just a moment, please."

"Will you hold the line, please."

"Mohon ditunggu."

Jika Anda meminta si penelepon untuk menunggu, katakan dengan sopan dan tunggu jawabannya apakah ia bersedia:

"Will you hold on a second while I get one information."

"May I put you on hold?"

"Would you like to hold?"

Ucapkan terima kasih setelah Anda kembali. Jangan biarkan si penelepon menunggu lebih dari 30 detik, melainkan tawarkan untuk Anda atau dia agar menelepon kembali.

Bila Anda menerima telepon untuk seseorang yang bukan pimpinan, tanyakan dari mana dan segera sambungkan sambil mengatakan:

"Just a moment, please."

"Will you hold the line, please."

Bila yang bersangkutan tidak ada di tempat:

"I am really sorry, there's no body answer the phone, He might not be in this room. If you could leave your

number, I'll make sure he call you up regarding this matter."

Buat catatan dan jangan lupa memberikan catatan itu kepada yang bersangkutan atau letakkan saja di atas mejanya sesegera mungkin.

Tangani juga telepon yang salah sambung dengan sopan. atau bila Anda menerima telepon dari luar yang sebenarnya untuk bagian lain:

"I am sorry, this is not Personel Department. Will you hold a second I will transfer you to Jun in the Personel Department."

Jangan diputus begitu saja.

f. Memberikan telepon kepada pimpinan.

Kecuali bila jabatan si penelepon lebih tinggi dari pimpinan Anda, adalah bijaksana untuk menyambungkan telepon ke pimpinan setelah Anda berbicara terlebih dahulu dengan si penelepon. Hal ini untuk memastikan bahwa pimpinan menerima telepon dengan tepat dan tidak harus menunggu lagi.

Jangan memberikan telepon gelap kepada pimpinan atau menutup gagang telepon sebelum pimpinan mau mengiyakan. Adalah bijaksana untuk menanyakan kesediaan pimpinan menerima telepon tersebut. Kadangkala pimpinan malah menanyakan maksud si penelepon menelepon sebelum memutuskan untuk menerimanya. Untuk itu dapatkan keterangan atau penjelasan yang memungkinkan Anda bisa menjelaskan kepada pimpinan bila ditanyakan.

Tentu saja ada beberapa orang rutin menelepon dan Anda tidak perlu lagi menanyakan maksudnya. Walaupun demikian, Anda harus tetap berhati-hati agar tidak menginterupsi pimpinan dengan telepon yang tidak dikehendaki.

Bila pimpinan dapat menerima telepon, segera sambungkan telepon ke pesawat pimpinan dengan menyebutkan nama si penelepon:

"Mr. Song is calling, would you like to accept his call?"

Bila pimpinan belum bisa atau tidak mau menerima telepon tersebut katakana seperti:

"Mr. Smith is talking on another phone- would you mind waiting a few moment, please?"

Dan setelah beberapa lama:

"Mr. Smith is still talking. May I have him call you back just as soon as he finishes?"

Jangan mengatakan bahwa ‘pimpinan Anda sangat sibuk dan tidak bisa diganggu’ atau ‘ia baru saja pergi’ atau ‘ia tidak bisa menerima telepon Anda sekarang’. Walaupun itu keadaan sebenarnya, si penelepon akan menganggap pimpinan menghindarinya atau Anda tidak mau menyampaikan teleponnya.

Kadang- kadang yang pertama menelepon adalah sekretarisnya, Anda harus memastikan waktu pimpinan Anda tidak terbuang menunggu sekretaris itu menyambungkan kepada pimpinannya.

Kecuali orang itu lebih tinggi atau lebih penting posisinya, mintalah Anda bicara lebih dahulu dengan pimpinannya, atau bila kira- kira sama, mintalah untuk menyambungkan bersama- sama:

“Can you put me first to your bos?”

“Please put Mr. Song on the line, I’ll tell Mr. Smith he’s calling.”

Kecuali menjawab pertanyaan, jangan biasakan mengobrol dengan orang yang ingin berbicara dengan pimpinan walaupun Anda mengenalnya cukup dekat, seperti:

“What a pleasant surprise, Mr. Song. Mr. Smith with some visitors, I’ll see first if he be disturbed.”

Bila pimpinan tidak sibuk dan bisa menerima telepon tersebut, segera sambungkan:

“I’ll put you through Mr. Smith right now.”

Atau katakana langsung kepada pimpinan Anda:

“Mr. Smith, Mr. Song is on line 3.”

Ada juga beberapa orang yang akan selalu diterima oleh pimpinan bagaimanapun sibuknya ia:

“Mr. Smith is on meeting at the moment, but I’ll see if he can leave it for a few minutes.”

Jangan diumumkan siapa yang menelepon sehingga peserta meeting lainnya mengetahui, melainkan berikan note kecil siapa yang menelepon. Bila ternyata pimpinan tidak mau diganggu:

“I am sorry, Mr. Smith can not leave his meeting right now. May he call you back as soon as he finishes his meeting.”

“I am sorry, he can not leave his meeting now but he asked me to help you, I am Mr. Smith assistant.”

“He is with some visitors. Perhaps it might be better if he called you back later. May I tell him what you’re calling about?”

Jangan bertanya ‘Is it important?’ Tentu saja si penelepon akan selalu mengatakan maksudnya sangat penting.

g. Mengakhiri telepon masuk

Ungkapan- ungkapan di bawah ini bias digunakan untuk mengakhiri sebuah pembicaraan telepon:

"I'll glad to give Mr. Smith your message, Mr. Song."

Kadang- kadang sekretaris terpaksa menghentikan pembicaraan karena beberapa alasan. Akhiri pembicaraan Anda dengan pertanyaan maaf, tetapi biarkan si menelepon yang menutup gagang telepon terlebih dahulu:

"Excuse me, Mr. Song, but I have another line waiting. Would you like me to call back?"

Kesalahan yang sering dilakukan sekretaris adalah sikap mereka yang terlalu ingin melindungi pimpinan mereka. Harus diingat bahwa terkadang orang yang menelepon justru orang yang dibutuhkan oleh pimpinan. Seyogyanya bertindak terbuka dan netral, selalu berhati- hati dan melayani dengan seramah dan sesopan mungkin kepada siapa pun yang menelepon pimpinan. Untuk bis menyaring menelepon yang tidak enting, Anda harus mendiskusikan dengan pimpinan agar diberikan arahan langsung tentang berbagai situasi.

Beberapa hal yang dapat dilakukan apabila pimpinan tidak di tempat:

- 1) Berhati- hati dan bijaksana dalam memberikan keterangan. Walaupun sekretaris mengetahui bagaimana meghubungi pimpinan, jangan memberikan lokasi, kegiatan, dan keadaan pimpinan saat itu, kecuali bila keadaan mengharuskan.

"Mr. Smith a away from the office. May I know who is calling?"

"He is not in, but I am expecting him to return in about two hours."

"Mr. Smith is out of town for two weeks, is there anything I can do first to help you?"

"Mr. Smith is out and I don't expect him until late this afternoon, may I help you first?"

Tetapi jangan mengatakan:

"Mr. Smith is out."

"He never came back from lunch."

"He should have been back two hours ago."

"I don't know where he is."

"I haven't slightest idea when he will be back."

Banyak pimpinan sekarang mudah dihubungi dengan handphone-nya. Anda tidak berhak dan untuk itu jangan pernah memberi tahu nomor handphone pimpinan Anda apalagi telepon rumah dan hal- hal lain yang sifatnya pribadi.

Katakan saja untuk meninggalkan pesan dan bila mungkin pimpinan anda yang akan menelepon kembali.

- 2) Berusahalah mendapatkan keterangan selengkapnya dari penelepon. Bila ia menanyakan bagaimana menghubungi pimpinan Anda, tanyakan nomor teleponnya dan tawarkan agar Anda yang akan menelepon kembali.
- 3) Catat segala pesan dari si penelepon dengan teliti (bila pesanya panjang, percepat dengan steno), jangan biarkan si penelepon hilang kesabaran karena reaksi Anda yang lambat.
- 4) Segera setelah pimpinan kembali, berikan catatan telepon-telepon yang masuk yang sudah diketik/ disusun rapi. Atau apabila pimpinan menelepon dan menanyakan pesan-pesan telepon, dibacakan satu per-satu. Juga beri tahu penelepon yang tidak meninggalkan pesan.

Sedangkan penerimaan telepon menurut Rumsari Hadi Sumarto dan

Lukas Dwiantara (2000: 15- 18) yaitu:

- 1) Langkah pertama, setiap kali telepon berdering, harus segera diangkat, jangan sampai dering telepon berbunyi lebih dari tiga kali, sebab akan mengganggu suasana kerja. Karena letak ruang sekretaris berdekatan dengan ruang pimpinan, dering telepon yang berbunyi terus- menerus pasti akan mengganggu konsentrasi pimpinan. Oleh karena itu, kita harus bergerak cepat bila telepon berdering. Walaupun sedang sibuk sekalipun, kita tidak dapat mengabaikannya.
- 2) Langkah kedua, menyiapkan buku catatan dan alat tulis untuk mencatat hal- hal yang penting. Sekretaris harus dapat bekerja efektif dan efisien dengan menggunakan kedua tangannya. Tangan kiri memegang gagang telepon, tangan kanan mencatat pesan yang disampaikan.
- 3) Langkah ketiga, memberi salam kepada penelepon, kemudian menyebutkan identitas perusahaan tempat kita bekerja. Misalnya, "Selamat pagi, PT Nusantara." Bila penelepon lebih dulu mengucapkan salam dan kemudian menyebutkan identitas diri perusahaan, kita teruskan pembicaraan selanjutnya. Pada pembicaraan selanjutnya, penelepon sebaiknya kita sapa dengan nama yang sudah disebutkan tadi. Tidak cukup kita menyapanya dengan bapak, ibu atau saudara, tetapi dengan sebutan Bapak Andri, misalnya. Jika penelepon tidak menyebutkan identitas dirinya, kita dapat mengajukan pertanyaan misalnya, "Maaf, dapatkah saya mengetahui dengan siapa saya berbicara?" atau "Maaf, bolehkah saya mengetahui nama Bapak/ Ibu/ Saudara?" Tetapi jangan sampai kita bertanya seperti anak kecil misalnya, "Ini siapa sih."

Walaupun percakapan dilakukan melalui telepon, tutur bahasa harus tetap kita perhatikan, agar tidak menyinggung prasaan penelepon.

- 4) Langkah keempat, jika penelepon ingin berbicara dengan pimpinan dan pimpinan kita ada di tempat kerja, penelepon dimohon untuk menunggu sebentar karena kita harus mentransfer hubungan tersebut ke telepon pimpinan. Jika ternyata pimpinan sedang tidak mau diganggu, maka dengan bijaksana kita dapat mengatakan bahwa pimpinan sedang tidak berada di tempat kerja atau yang lain. Biasanya hal ini terpaksa dilakukan apabila pimpinan memang tidak ingin dihubungi orang-orang tertentu. Bila pimpinan sedang mengadakan rapat, kita dapat segera menginformasikan keberadaan pimpinan, misalnya dengan mengatakan, “Maaf, Bapak pimpinan sedang mengadakan rapat, apakah Bapak/ Ibu atau ingin meninggalkan pesan yang dapat saya sampaikan kepada beliau?” Percakapan serupa juga dapat dilakukan, apabila pimpinan sedang dinas keluar. Pada saat menjawab penelepon, sekretaris tidak perlu memberitahukan jawaban yang mendetail, tetapi cukup menginformasikan hal-hal yang inti. Di sinilah sekretaris ditantang untuk menjawab secara diplomatis setiap pembicaraan. Misalnya, jika pimpinan sedang menelepon seseorang, agar penelepon tidak terlalu lama menunggu, katakan bahwa pimpinan sedang on line atau sedang melakukan pembicaraan dengan telepon lain. Kita tidak perlu mengatakan, pimpinan sedang bercakap-cakap dengan bapak Indra dari PT Cahaya. Jika kebetulan pimpinan tidak berada di tempat, kita dapat juga mengajukan pertanyaan, apakah berkenan dihubungkan dengan wakil pimpinan.
- 5) Langkah kelima, jika penelepon bersedia meninggalkan pesan, kita harus mencatat pada lembar formulir penerimaan telepon. Apabila pesan tersebut berupa permintaan untuk mengadakan janji temu, kita dapat mengatakan bahwa pesan akan disampaikan pada pimpinan dan kita juga akan menginformasikan kembali berita selanjutnya. Oleh karena itu, jangan lupa meminta nomor si penelepon agar kita dapat menghubunginya.

Bila penelepon keberatan untuk menyampaikan pesan, kita tidak perlu mencoba memaksa penelepon untuk melakukannya. Bagaimanapun juga, kita harus menghargai privacy si penelepon. Tetapi jika sekadar menanyakan nama penelepon agar dapat disampaikan kepada pimpinan, tidak akan menjadi masalah.

- 6) Langkah keenam, jika pembicaraan sudah selesai, jangan pernah menutup telepon tanpa mengucapkan terima kasih.

Kemudian, letakkan gagang telepon secara perlahan-lahan (jangan sampai terbanting).

Hal lain yang tidak boleh dilupakan, ada tidak ada pesan, sekretaris tetap harus mencatat semua telepon yang masuk, walaupun hanya sekadar menyebutkan identitas pribadi dan organisasi. Lembar formulir penerimaan telepon semuanya harus diletakkan di meja pimpinan pada tempat yang sudah terbaca.

Seorang sekretaris dalam menerima telepon harus mencatat semua penerimaan telepon di lembar penerimaan telepon. Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara (2000: 21) telah memberikan gambaran formulir penerimaan telepon seperti pada Gambar 1: Formulir Penerimaan Telepon halaman 57.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa langkah-langkah seorang sekretaris dalam menerima telepon yaitu:

1. Segera mengangkat gagang telepon pada deringan pertama atau kedua dengan tangan kiri. Sedangkan tangan kanan mengambil bolpoin atau pensil, lembaran kertas atau formulir penerimaan telepon dan siap mencatat.
2. Memberikan salam kepada penelepon seperti “Selamat Pagi, Selamat Siang atau Selamat Sore” tentunya disesuaikan dengan waktu. Kemudian menyebutkan identitas organisasi serta menawarkan bantuan.
3. Menanyakan identitas penelepon, baik nama dan nama organisasi.
4. Pada saat pembicaraan, penelepon sebaiknya disapa dengan sebutan Bapak atau Ibu diikuti nama penelepon.

5. Mentransfer panggilan kepada orang yang dituju dengan menginformasikan kepada penelepon apabila hubungan telepon akan dialihkan.
6. Beberapa jawaban yang dapat diberikan oleh sekretaris kepada penelepon apabila:
 - a. Pimpinan tidak ingin diganggu, sekretaris dapat mengatakan bahwa:

“Maaf Bapak Pimpinan sedang tidak berada di tempat. Apakah ada pesan yang dapat kami sampaikan kepada beliau?” atau dapat menawarkan untuk berbicara dengan wakil pimpinan.
 - b. Pimpinan sedang memimpin rapat, sekretaris dapat mengatakan:

“Maaf, Bapak pimpinan sedang memimpin rapat, apakah Bapak atau Ibu ingin meninggalkan pesan yang dapat saya sampaikan kepada beliau?”
 - c. Pimpinan sedang menelepon seseorang, sekretaris dapat memberikan jawaban kepada penelepon yaitu:

“Maaf Bapak pimpinan sedang on line, apakah Bapak atau Ibu ingin meninggalkan pesan?”
7. Bila penelepon meninggalkan pesan, sekretaris harus mencatat di lembar formulir penerimaan pesan telepon dan meminta nomor telepon penelepon. Jika pesan janji temu, sekretaris meminta nomor penelepon untuk menginformasikan berita selanjutnya.
8. Mengulangi pesan yang disampaikan oleh penelepon.

9. Mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam.
10. Menutup telepon dengan pelan- pelan setelah penelepon menutup teleponnya terlebih dahulu.

2. Langkah- langkah Seorang Sekretaris dalam Menelepon

Seorang sekretaris disamping mengetahui langkah- langkah dalam menerima telepon, perlu memahami juga langkah- langkah dalam menelepon. Langkah- langkah menelepon yang diungkapkan oleh Rumsari Hadi Sumarto (2000: 18- 19) yaitu:

- a. Langkah pertama, mempersiapkan hal- hal yang akan dipakai dalam melakukan hubungan telepon. Hal- hal yang harus disiapkan meliputi sebagai berikut:
 - 1) Nomor telepon yang akan dihubungi.
 - 2) Informasi yang akan disampaikan. Jangan sampai hubungan telepon diterima, kita bingung dan gagap karena kesulitan merangkai kata- kata. Hal ini tidak boleh terjadi karena akan menurunkan kredibilitas kita selaku sekretaris, bahkan kredibilitas perusahaan.
 - 3) Catatan dan alat tulis, bila ada hal- hal yang perlu dicatat.
- b. Langkah kedua, perlu mengetahui cara- cara menelepon keluar. Sekurang- kurangnya ada dua cara. Cara pertama, hubungan langsung keluar. Jika menggunakan cara ini, sekretaris segera mengucapkan salam, misalnya, “Selamat siang, saya Riana sekretaris pimpinan Bapak Toni, dapatkah saya berbicara dengan Ibu Nita?” Bila kemudian langsung dihubungkan, sekretaris dapat melanjutkan hubungan telepon tersebut, dengan dulu memperkenalkan kembali identitas diri.

Cara kedua, melalui operator telepon. Sekretaris dapat meminta operator telepon untuk menghubungi nomor telepon yang akan dituju. Jika sudah sampai pada nomor yang dituju, sekretaris dapat melanjutkan pembicaraan dengan menyebutkan identitas diri terlebih dahulu.

Sedangkan langkah- langkah menelepon menurut Ursula Ernawati (2004: 110) ialah:

Sekretaris dalam menjalankan tugasnya menelepon maupun menyampaikan pesan pimpinan melalui telepon, tetap memakai etiket seperti halnya dalam menerima telepon dan menyampaikan pesan pimpinan kepada seseorang.

1. Menyambungkan telepon untuk pimpinan
 - a. Langkah- langkah untuk menelepon pejabat yang kedudukannya lebih tinggi daripada pimpinan :
 1. Mengucapkan salam : “Selamat pagi/siang/petang” (sebelumnya pastikan tidak salah sambung atau tidak salah sasaran).
 2. Memberikan dentifikasi diri.
 3. Mengatakan bahwa pimpinan ingin bicara dengan Bapak Agus
(Sekretaris jangan mendahului mengatakan apa yang akan dikatakan oleh pimpinan, sekretaris hanya boleh mengatakan perihal yang ingin dibicarakan oleh pimpinan).
 4. Memastikan bahwa penerima telepon adalah orang yang bersedia menyambungkan dengan orang yang dimaksud oleh pimpinan.
 5. Segera menyambungkan pimpinan dengan penerima telepon.
 - b. Langkah- langkah untuk menelepon pejabat yang kedudukannya lebih rendah atau pejabat sederajat dengan pimpinan :
 1. Mengucapkan salam : “Selamat pagi/siang/petang”.
(sebelumnya pastikan tidak salah sambung atau tidak salah sasaran)
 2. Memberikan identifikasi diri.
 3. Mengatakan bahwa pimpinan ingin bicara dengan Bapak Unggul (sekretaris jangan mendahului mengatakan apa yang akan dikatakan oleh pimpinan). Meminta kepada penerima telepon agar disambungkan dengan Bapak Unggul.
 4. Lalu sekretaris “on the line” terlebih dahulu dengan Bapak Unggul, sebelum menyambungkan kepada pimpinan (sambil memastikan apakah yang berbicara berikutnya adalah orang yang dimaksud oleh pimpinan).
 5. Setelah pasti yang berbicara adalah orang yang dimaksud, barulah sekretaris menyambungkannya kepada pimpinan.

2. Menyampaikan pesan dari pimpinan

Dalam menyampaikan pesan dari pimpinan, sekretaris harus mendengarkan dengan cermat dan betul-betul memahami maksud dan tujuan disampaikan pesan maupun isi pesannya.

Langkah- langkah menyampaikan pesan :

1. Mengucapkan salam “Selamat pagi/siang/petang (sambil memastikan tidak salah sambung atau tidak salah sasaran)
2. Memberikan identitas diri.
3. Mengatakan bahwa sekretaris diminta oleh pimpinan untuk menyampaikan kepada Bapak Unggul tentang masalah
4. Minta bicara dengan Bapak Unggul (bila pesan yang disampaikan harus diterima langsung oleh Bapak Unggul)
5. Setelah memastikan bahwa Bapak Unggul yang berbicara, maka :
6. Berikan identitas diri.
7. Menyampaikan pesan yang dimaksud oleh pimpinan kepada Bapak Unggul.
8. Mengucapkan terima kasih dan salam, sebelum mengakhiri pembicaraan.

Apabila Bapak Unggul tidak ada di tempat, dan pesan dari pimpinan boleh diterima oleh orang lain, maka sekretaris dapat melakukan langkah 1 sampai dengan langkah 4, langkah selanjutnya :

- 5a. Menanyakan identitas penerima telepon.
- 6a. Bila penerima telepon dianggap layak menerima pesan, maka sekretaris menyampaikan pesan yang dimaksud oleh pimpinan.
- 7a. Mengucapkan terima kasih dan salam “Selamat Pagi/Siang/Sore”, sebelum mengakhiri pembicaraan.

Langkah-langkah dalam menelepon juga diungkapkan oleh M.G.

Hartiti Hendarto dan F.X. Tulusharyono (2003: 62) yaitu:

a. Rencanakan telepon Anda

Bila Anda menelepon, Anda harus mengetahui dulu nomor telepon yang akan Anda hubungi. Jangan mengangkat pesawat telepon sementara Anda masih mencari nomor teleponnya terlebih dahulu. Akan lebih baik bila Anda telah mempersiapkan apa saja yang akan Anda dibicarakan, apalagi untuk telepon internasional, sehingga tidak ada masalah yang lupa dibicarakan atau bicara berkepanjangan.

- b. Perhatikan telepon yang anda gunakan.
Apabila telepon yang digunakan adalah telepon langsung maka sekretaris langsung memutar nomor telepon yang dikehendaki. Tetapi dapat pula sekretaris meminta operator untuk memberikan line keluar atau untuk menghemat waktu meminta operator menyambungkan nomor tertentu dan setelah tersambung, operator akan memberikan telepon kepada Anda. Bila sekretaris meminta operator menyambungkan telepon, tetapkanlah di tempat Anda untuk menerima penyambungan tersebut sehingga operator tidak bingung di mana harus mencari Anda setelah ia berhasil mendapatkan sambungan telepon.
- c. Mendapatkan sambungan telepon.
Setelah Anda mendapatkan sambungan telepon, ada dua kemungkinan yang dapat terjadi, pertama telepon langsung diterima oleh orang yang dikehendaki, dan yang kedua, diterima oleh sekretaris atau terlebih dahulu lagi, oleh operator.
- d. Mintalah kepada siapa Anda akan berbicara
Pemilihan kata-kata yang tepat akan memberikan kesan yang baik. Katakan dengan jelas kepada siapa Anda akan berbicara agar si penerima dapat segera menyambungkan kepada orang yang Anda kehendaki.
"May I speak to Mr. Song, please?"
"Yamaha Corporation? Can I speak to Mr. Song, please?"
"Is Mr. Song there for Mr. Smith?"
 Untuk penyambungan internasional ada baiknya Anda menyebutkan Negara Anda:
"May I talk to Mr. Song. I am calling from New York."
 Maksudnya agar telepon Anda dilayani sesegera mungkin. Bila terjadi salah sambung, jangan lupa katakan maaf.
- e. Identifikasi diri Anda atau nama pimpinan dan perusahaan Anda. Segera setelah Anda berbicara dengan orang yang tepat.
"Good Morning, this is Diana of Michiko Corporation. I am calling for Mr. Smith Roger."
 Mungkin anda perlu mengeja nama Anda atau nama pimpinan dan perusahaan Anda.
- f. Kemukakan maksud Anda menelepon. Bila urusannya panjang dan kebetulan Anda berbicara langsung dengan orang yang dicari, tanyakan apakah yang bersangkutan mempunyai waktu untuk berbicara.
"Good Morning, Mr. Song. I am Diana from Michiko Corporation would like to discuss the XYZ problem, will you hold the line, please."

“Good Morning, Mr. Song. Mr. Smith from Michiko Corporation would like to talk to you. Will you hold the line for a moment, please.”

Untuk beberapa relasi yang levelnya lebih tinggi, biasanya sekretaris tersebut akan berbicara terlebih dahulu dengan pimpinan Anda, mungkin untuk menanyakan maksudnya atau sekedar memastikan pimpinannya tidak menunggu lama.

Langsung sambungkan telepon tersebut kepada pimpinannya.

“Mr. Smith. The secretary of Mr. Song is on the line 2.”

“Mr. Smith, Mr. Song is on line 1.”

Dalam menyambungkan telepon, sekretaris harus selalu yakin sebelumnya bahwa pimpinan sudah siap untuk berbicara. Sering kali kita menyambungkan telepon untuk pimpinan sementara setelah telepon tersambung pimpinan raib entah kemana.

Kadangkala sekretaris lain ingin agar proses penyampaian dilakukan bersamaan sehingga Anda tidak perlu lagi menyapa orang yang ditelpon pimpinan, tetapi langsung memberikan telepon tersebut kepada pimpinan Anda.

Berikan atau transfer telepon tersebut kepada pimpinan Anda:

“Mr. Song is on line 2, Sir.”

g. Meninggalkan pesan.

Sekretaris sering kali memberikan pesan/berita.

“Can I leave message for Mr. Song?”

Katakan dengan jelas dan tepat sesuai dengan perencanaan. Beri kesempatan penerima pesan untuk mencatat. Anda sendiri pun harus juga siap dengan kertas dan alat tulis di sekitar telepon Anda.

h. Akhiri pembicaraan telepon Anda dengan ucapan terima kasih.

“I appreciate your help, Catherine. I’ll talk to your later. Bye.”

“Thanks you very much, Mr. Song. Good Bye.”

Caroline F.Ch. Lawalata (2012: 72-73) juga memberikan pendapat mengenai langkah- langkah dalam menelepon. Adapaun langkah- langkah menelepon tersebut ialah:

1) Ucapkan Salam

Sebagaimana prosedur dalam menerima telepon, dalam melakukan panggilan telepon (menelepon) Anda juga harus memberikan salam yaitu selamat pagi/siang/sore.

2) Identitas Diri

Sebutkan identitas diri Anda dengan jelas, jika Anda bertindak atas nama pimpinan, maka sekretaris perlu menjelaskannya, kemukakan keinginan Anda untuk berbicara dengan orang yang dituju. Utarakan maksud dan tujuan Anda dengan jelas sehingga penerima telepon dapat memberikan informasi yang tepat kepada Anda.

3) Transfer

Jika Anda harus menunggu, jangan pernah menggerutu, ingin buru- buru dihubungkan bahkan langsung menutup telepon tanpa pemberitahuan. Jika orang yang Anda cari tidak ada di tempat, sampaikan keinginan Anda untuk meninggalkan pesan. Tentu saja pesan yang Anda tinggalkan harus singkat dan langsung ke tujuan. Tinggalkan nama dan nomor telepon yang jelas sehingga dapat dihubungi kembali oleh orang yang Anda cari.

4) Ucapkan Salam Penutup

Ucapkan terima kasih dan salam penutup untuk mengakhiri pembicaraan. Jika maksud dan tujuan menelepon sudah terpenuhi, segeralah untuk mengakhiri percakapan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa seorang sekretaris dalam melakukan panggilan telepon dapat berupa permintaan pimpinan untuk menyambungkan telepon atau menyampaikan pesan pimpinan. Adapun langkah- langkah seorang sekretaris dalam menelepon yaitu:

- a. Menyiapkan nomor telepon, informasi yang akan disampaikan dan catatan serta alat tulis yang diperlukan.
- b. Seorang sekretaris dalam menelepon dapat melalui dua cara:

- 1) Pertama, dengan sambungan langsung yaitu sekretaris langsung memutar nomor telepon setelah tersambung mengucapkan salam dan memperkenalkan diri serta menyebutkan nama perusahaan.
 - 2) Kedua, melalui operator telepon, sekretaris meminta operator untuk menyambungkan nomor telepon yang dituju.
- c. Mengemukakan maksud menelepon. Apabila sekretaris diminta pimpinan untuk menyambungkan telepon kepada orang yang dimaksud pimpinan maka:
- 1) Sekretaris mengucapkan salam, “Selamat Pagi, Selamat Siang atau Selamat Sore”, disesuaikan dengan waktu.
 - 2) Sekretaris menyampaikan identitas diri.
 - 3) Sekretaris mengatakan kepada penerima telepon bahwa pimpinan ingin berbicara dengan orang yang dimaksud oleh pimpinan.
 - 4) Sekretaris meminta penerima telepon untuk menyambungkan kepada orang yang dimaksud oleh pimpinan.
 - 5) Setelah tersambung, sekretaris menyampaikan bahwa pimpinan ingin berbicara dengan orang yang dimaksud.
 - 6) Sekretaris menyambungkannya kepada pimpinan.
- d. Apabila sekretaris menelepon berupa menyampaikan pesan pimpinan, langkah- langkah yang dapat dilakukan sekretaris ialah:
- 1) Mengucapkan salam: “Selamat Pagi, Selamat Siang atau Selamat Sore” disesuaikan dengan waktu.

- 2) Memberikan identitas diri.
- 3) Mengatakan bahwa sekretaris diminta oleh pimpinan untuk menyampaikan pesan kepada orang yang dimaksud pimpinan. Apabila pesan tersebut harus diterima langsung kepada orang yang dimaksud pimpinan, maka sekretaris meminta kepada penerima telepon untuk menyambungkan kepada orang yang dimaksud pimpinan. Kemudian setelah disambungkan dengan orang yang dimaksud pimpinan, sekretaris mengenalkan diri dan menyampaikan pesan kepada orang yang dimaksud pimpinan tersebut. Apabila pimpinan tidak menghendaki pesan yang disampaikan harus diterima langsung oleh orang yang dimaksud pimpinan, maka sekretaris dapat menyampaikan pesan kepada penerima telepon.
- e. Mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam.
- f. Meletakkan gagang telepon dengan pelan- pelan.

BAB III

METODE KAJIAN

A. Pembahasan

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deduktif. Pendekatan kualitatif yaitu pemecahan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka, sedangkan metode deduktif adalah mengkaji topik- topik secara umum terkait dengan pembahasan yang diambil dari bahan- bahan pustaka untuk kemudian diambil secara khusus menjadi suatu kesimpulan.

B. Langkah- langkah Pembahasan

Dalam mengkaji masalah, penulis melakukan langkah- langkah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan sumber- sumber pustaka sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
2. Mempelajari dan mengkaji sumber- sumber pustaka dengan demikian dapat diketahui permasalahan yang timbul tentang topik yang dibahas pada umumnya.
3. Menarik kesimpulan pada masalah yang dibahas.

BAB IV

PEMBAHASAN

Pada landasan teori telah dibahas dan disimpulkan bahwa sekretaris adalah orang yang mampu menyimpan rahasia. Seiring dengan perkembangan zaman, pengertian sekretaris semakin meluas sehingga tugas sekretaris tidak hanya menyimpan rahasia tetapi juga harus dapat membantu pimpinan dalam pekerjaan kesekretarian agar pimpinan dapat melaksanakan tugasnya secara efektif. Tugas kesekretarian yang harus dikerjakan seorang sekretaris sangatlah banyak, tidak hanya fokus pada salah satu tugas saja. Tugas- tugas seorang sekretaris dapat dilihat dari berbagai macam jenis tugas yang digeluti.

A. Ruang Lingkup Tugas Sekretaris

Seorang sekretaris harus memahami tugas- tugas yang diemban untuk dapat melaksanakan tugas secara optimal. Adapun ruang lingkup tugas seorang sekretaris ialah:

1. Tugas rutin, adalah tugas yang sudah biasa dilakukan dan hampir setiap hari dihadapi dalam organisasi. Tugas ini sudah menjadi kewajiban sekretaris didalam organisasi. Tugas rutin misalnya menerima telepon, menerima tamu, menangani surat masuk maupun surat keluar, mengatur jadwal pimpinan, mengarsip dan sebagainya.
2. Tugas instruksi, yaitu tugas yang dilakukan apabila mendapatkan instruksi dari pimpinan. Tugas yang dilakukan sekretaris adalah sesuai dengan yang

telah diperintahkan. Tugas sekretaris yang termasuk tugas instruksi ialah mempersiapkan rapat, mengunjungi relasi pimpinan, dan mempersiapkan jadwal perjalanan dinas pimpinan.

3. Tugas kreatif, ialah tugas yang dilakukan oleh inisiatif sekretaris sendiri. Tugas ini dilakukan dengan kemampuan yang ada pada diri sekretaris. Tugas yang dilakukan biasanya menunjang pekerjaan pimpinan atau untuk kemajuan organisasi. Tugas kreatif misalnya saja seperti merapikan ruangan pimpinan, memberikan ucapan selamat kepada relasi pimpinan, mengumpulkan brosur, majalah, dan artikel.

Tugas sekretaris tidak hanya pada tugas yang bersifat rutin, instruksi, maupun kreatif, namun banyak tugas-tugas sekretaris yang dikelompokkan berdasarkan jenis tugasnya seperti tugas dalam hal administrasi, tugas resepsionis, tugas sosial, tugas insidental, dan tugas keuangan. Adanya tugas sekretaris yang kompleks tersebut menjadikan seorang sekretaris harus bekerja secara cekatan, gesit dan kerja keras. Disamping itu, seorang sekretaris juga harus beretiket dalam melaksanakan tugas- tugas tersebut demi menunjang pelaksanaan tugas- tugas sekretaris dengan baik. Untuk dapat menjadi seorang sekretaris yang beretiket maka diharapkan agar selalu berusaha untuk menambah wawasan mengenai etiket yang berkaitan dengan bidang tugas yang digeluti.

Seperti yang dikemukakan oleh Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara yang dikaji dalam kajian pustaka bahwa etiket banyak diterapkan dalam percakapan, bertamu, berkunjung, makan- minum, melayani atau

menerima tamu, dan bertelepon. Terkait dengan penerapan etiket tersebut, maka etiket dapat diterapkan pada tugas bertelepon seorang sekretaris.

B. Etiket Bertelepon

Berdasarkan kesimpulan pada kajian teori, etiket adalah cara- cara yang sopan dan pantas dalam pergaulan hidup. Pengertian etiket tersebut dapat dipahami, cara bersikap seseorang yang sopan dan pantas dalam berinteraksi dengan orang lain. Etiket dapat diterapkan pada kehidupan sehari hari seperti halnya etiket bertelepon seorang sekretaris dalam organisasi.

Melihat pengertian etiket di atas, etiket bertelepon seorang sekretaris dalam organisasi dapat dipahami cara – cara bertelepon seorang sekretaris yang sopan dan pantas dalam organisasi. Seorang sekretaris dalam melaksanakan tugas bertelepon dalam organisasi tidak perlu menampilkan wajah yang ramah dan penuh senyum seperti menerima tamu. Namun, hal penting yang harus diperhatikan sekretaris ialah menciptakan suasana yang menyenangkan. Suasana tersebut dapat tercipta apabila seorang sekretaris menerapkan etiket bertelepon.

Berdasarkan kesimpulan pada kajian teori, etiket bertelepon ialah:

1. Segera mengangkat gagang telepon ketika berdering.
2. Memulai pembicaraan tidak dengan kata “halo” tetapi langsung mengucapkan salam baik “Selamat Pagi atau Selamat Siang atau Selamat Sore” diikuti menyebutkan nama perusahaan.

3. Menyapa penelepon dengan sebutan Bapak atau Ibu diikuti nama penelepon.
4. Menggunakan bahasa baku dengan kalimat yang sistematis dan lafal yang jelas serta tidak menyinggung perasaan.
5. Berbicara dengan gaya bicara yang wajar dan dengan tempo yang sedang.
6. Tidak sambil makan, mengunyah permen karet, menggigit- gigit bolpoin, merokok dan berbicara dengan orang ketiga.
7. Mendengarkan dan menanggapi pembicaraan dengan penuh perhatian.
8. Mencatat pesan dan mencatat nomor telepon apabila penelepon meninggalkan pesan.
9. Menyampaikan pesan atau menyambungkan telepon kepada orang yang tepat.
10. Meminta maaf jika melakukan kesalahan.
11. Mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam, “Selamat Pagi atau Selamat Siang atau Selamat Sore”.
12. Meletakkan gagang telepon dengan pelan pelan.
13. Apabila melakukan panggilan telepon sebaiknya siap menyebutkan nama dan jabatan orang yang dituju.
14. Ketika menelepon perlu menanyakan waktu yang tepat untuk berbicara dengan orang yang dituju, dikhawatirkan orang yang dituju sedang sibuk.
15. Sebaiknya tidak menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi.

Tugas seorang sekretaris dalam bertelepon di lingkup organisasi terdiri dari dua kegiatan yaitu menerima telepon dan menelepon. Seorang sekretaris dalam melaksanakan tugas tersebut harus mampu mengetahui etiket- etiket yang melekat pada kedua kegiatan tersebut.

Berdasarkan etiket bertelepon di atas, dapat dipahami bahwa etiket menerima telepon dan menelepon melekat didalamnya. Apabila dirinci akan tertulis seperti di bawah ini:

1. Etiket menerima telepon.

Berdasarkan pengertian etiket di atas dapat dipahami, etiket menerima telepon ialah cara- cara yang sopan dan pantas seorang sekretaris dalam menerima telepon. Adapun etiket menerima telepon ialah:

- a. Segera mengangkat telepon ketika berdering.
- b. Memulai pembicaraan tidak dengan kata “halo” tetapi langsung mengucapkan salam baik “Selamat Pagi atau Selamat Siang atau Selamat Sore” diikuti menyebutkan nama perusahaan. Kata “halo” digunakan apabila lawan bicara tidak jelas mengucapkan kata- kata atau suara terdengar terputus- putus.
- c. Menyapa dengan sebutan Bapak atau Ibu diikuti nama lawan bicara.
- d. Menggunakan bahasa baku dengan kalimat yang sistematis, kata- kata dan lafal yang jelas serta tidak menyinggung perasaan.
- e. Berbicara dengan gaya bicara yang wajar dan dengan tempo yang sedang.

- f. Tidak sambil makan, mengunyah permen karet, menggigit- gigit bolpoin, merokok dan berbicara dengan orang ketiga.
- g. Mendengarkan dan menanggapi pembicaraan dengan penuh perhatian.
- h. Mencatat pesan dan mencatat nomor telepon apabila penelepon meninggalkan pesan.
- i. Menyampaikan pesan atau menyambungkan telepon kepada orang yang tepat.
- j. Meminta maaf jika melakukan kesalahan.
- k. Mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam, “Selamat Pagi atau Selamat Siang atau Selamat Sore”.
- l. Meletakkan gagang telepon dengan pelan pelan.

Seorang sekretaris dalam menciptakan suasana yang menyenangkan saat menerima telepon tidak cukup mengetahui etiket menerima telepon saja namun perlu menerapkan etiket tersebut saat menerima telepon. Selain itu seorang sekretaris perlu memperhatikan langkah- langkah dalam menerima telepon supaya lebih mengetahui apa yang seharusnya dilakukan ketika berbicara dengan lawan bicara. Berdasarkan kesimpulan pada kajian teori bab 2 langkah- langkah dalam menerima telepon sebagai berikut:

- a. Segera mengangkat gagang telepon pada deringan pertama atau kedua dengan tangan kiri. Sedangkan tangan kanan mengambil bolpoin atau

pensil, lembaran kertas atau formulir penerimaan telepon dan siap mencatat.

- b. Memberikan salam kepada penelepon seperti “Selamat Pagi, Selamat Siang atau Selamat Sore” tentunya disesuaikan dengan waktu. Kemudian menyebutkan identitas organisasi serta menawarkan bantuan.
- c. Menanyakan identitas penelepon, baik nama dan nama organisasi.
- d. Pada saat pembicaraan, penelepon sebaiknya disapa dengan sebutan Bapak atau Ibu diikuti nama penelepon.
- e. Mentransfer panggilan kepada orang yang dituju dengan menginformasikan kepada penelepon apabila hubungan telepon akan dialihkan.
- f. Beberapa jawaban yang dapat diberikan oleh sekretaris kepada penelepon apabila:
 - 1) Pimpinan tidak ingin diganggu, sekretaris dapat mengatakan bahwa:

“Maaf Bapak Pimpinan sedang tidak berada di tempat. Apakah ada pesan yang dapat kami sampaikan kepada beliau?” atau dapat menawarkan untuk berbicara dengan wakil pimpinan.
 - 2) Pimpinan sedang memimpin rapat, sekretaris dapat mengatakan:

“Maaf, Bapak pimpinan sedang memimpin rapat, apakah Bapak atau Ibu ingin meninggalkan pesan yang dapat saya sampaikan kepada beliau?”
 - 3) Pimpinan sedang menelepon seseorang, sekretaris dapat memberikan jawaban kepada penelepon yaitu:

“Maaf Bapak pimpinan sedang on line, apakah Bapak atau Ibu ingin meninggalkan pesan?”

- g. Bila penelepon meninggalkan pesan, sekretaris harus mencatat di lembar formulir penerimaan pesan telepon dan meminta nomor telepon penelepon. Jika pesan janji temu, sekretaris meminta nomor penelepon untuk menginformasikan berita selanjutnya.
- h. Mengulangi pesan yang disampaikan oleh penelepon.
- i. Mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam.
- j. Menutup telepon dengan pelan- pelan setelah penelepon menutup teleponnya terlebih dahulu.

Seorang sekretaris dalam melaksanakan tugas bertelepon tidak hanya mengetahui etiket dan langkah- langkah dalam menerima telepon saja, namu perlu memahami etiket melakukan panggilan dan langkah- langkah dalam menelepon. Etiket dan langkah- langkah menelepon dapat dilihat di bawah ini.

2. Etiket menelepon

Berdasarkan pengertian etiket di atas dapat dipahami bahwa etiket menelepon ialah tata cara yang sopan dan pantas seorang sekretaris dalam menelepon. Adapun etiket menelepon ialah:

- a. Memulai pembicaraan tidak dengan kata “halo” tetapi langsung mengucapkan salam baik “Selamat Pagi atau Selamat Siang atau

Selamat Sore” diikuti menyebutkan nama perusahaan. Kata “halo” digunakan apabila lawan bicara tidak jelas mengucapkan kata- kata atau suara terdengar terputus- putus.

- b. Siap menyebutkan nama dan jabatan orang yang dituju.
- c. Menanyakan waktu yang tepat untuk berbicara dengan orang yang dituju, dikhawatirkan orang yang dituju sedang sibuk.
- d. Menyapa dengan sebutan Bapak atau Ibu diikuti nama lawan bicara.
- e. Menggunakan bahasa baku dengan kalimat yang sistematis, kata- kata dan lafal yang jelas serta tidak menyinggung perasaan.
- f. Berbicara dengan gaya bicara yang wajar dan dengan tempo yang sedang.
- g. Tidak sambil makan, mengunyah permen karet, menggigit- gigit bolpoin, merokok dan berbicara dengan orang ketiga.
- h. Mendengarkan dan menanggapi pembicaraan dengan penuh perhatian.
- i. Mencatat pesan dan mencatat nomor telepon apabila penelepon meninggalkan pesan.
- j. Menyampaikan pesan atau menyambungkan telepon kepada orang yang tepat.
- k. Meminta maaf jika melakukan kesalahan.
- l. Mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam, “Selamat Pagi atau Selamat Siang atau Selamat Sore”.
- m. Meletakkan gagang telepon dengan pelan pelan.

Tugas bertelepon seorang sekretaris tidak berhenti dalam menerima telepon saja namun melakukan panggilan atau menelepon. Dalam menangani panggilan keluar atau menelepon, seorang sekretaris perlu mengetahui etiket menelepon. Etiket menelepon ini yang nantinya diterapkan sekretaris saat menelepon. Seorang sekretaris ketika melakukan panggilan telepon atau menelepon sebaiknya memperhatikan langkah-langkah menelepon.

Berdasarkan kesimpulan pada bab 2, langkah- langkah menelepon seorang sekretaris ialah:

- a. Menyiapkan nomor telepon, informasi yang akan disampaikan dan catatan serta alat tulis yang diperlukan.
- b. Seorang sekretaris dalam menelepon dapat melalui dua cara:
 - 1) Pertama, dengan sambungan langsung yaitu sekretaris langsung memutar nomor telepon setelah tersambung mengucapkan salam dan memperkenalkan diri serta menyebutkan nama perusahaan.
 - 2) Kedua, melalui operator telepon, sekretaris meminta operator untuk menyambungkan nomor telepon yang dituju.
- c. Mengemukakan maksud menelepon. Apabila sekretaris diminta pimpinan untuk menyambungkan telepon kepada orang yang dimaksud pimpinan maka:
 - 1) Sekretaris mengucapkan salam, “Selamat Pagi, Selamat Siang atau Selamat Sore”, disesuaikan dengan waktu.
 - 2) Sekretaris menyampaikan identitas diri.

- 3) Sekretaris mengatakan kepada penerima telepon bahwa pimpinan ingin berbicara dengan orang yang dimaksud oleh pimpinan.
 - 4) Sekretaris meminta penerima telepon untuk menyambungkan kepada orang yang dimaksud oleh pimpinan.
 - 5) Setelah tersambung, sekretaris menyampaikan bahwa pimpinan ingin berbicara dengan orang yang dimaksud.
 - 6) Sekretaris menyambungkannya kepada pimpinan.
- d. Apabila sekretaris menelepon berupa menyampaikan pesan pimpinan, langkah- langkah yang dapat dilakukan sekretaris ialah:
- 1) Mengucapkan salam: “Selamat Pagi, Selamat Siang atau Selamat Sore” disesuaikan dengan waktu.
 - 2) Memberikan identitas diri.
 - 3) Mengatakan bahwa sekretaris diminta oleh pimpinan untuk menyampaikan pesan kepada orang yang dimaksud pimpinan. Apabila pesan tersebut harus diterima langsung kepada orang yang dimaksud pimpinan, maka sekretaris meminta kepada penerima telepon untuk menyambungkan kepada orang yang dimaksud pimpinan. Kemudian setelah disambungkan dengan orang yang dimaksud pimpinan, sekretaris mengenalkan diri dan menyampaikan pesan kepada orang yang dimaksud pimpinan tersebut. Apabila pimpinan tidak menghendaki pesan yang disampaikan harus diterima langsung oleh orang yang dimaksud pimpinan, maka sekretaris dapat menyampaikan pesan kepada penerima telepon.

- e. Mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam.
- f. Meletakkan gagang telepon dengan pelan- pelan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Ruang lingkup tugas sekretaris meliputi tugas rutin, tugas instruksi, tugas kreatif yang dilakukan untuk membantu pimpinan dalam organisasi.
2. Etiket bertelepon seorang sekretaris merupakan cara- cara yang sopan dan pantas yang dilakukan oleh seorang sekretaris dalam bertelepon. Etiket bertelepon terdapat dua bagian yaitu etiket menerima telepon dan menelepon. Etiket menerima telepon ialah cara- cara yang sopan dan pantas seorang sekretaris dalam menerima telepon. Etiket menelepon, tata cara yang sopan dan pantas seorang sekretaris dalam menelepon.
3. Etiket bertelepon seorang sekretaris meliputi: a) segera mengangkat gagang telepon ketika berdering; b) memulai pembicaraan dengan salam kemudian menyebutkan nama perusahaan. c) menyapa penelepon dengan sebutan Bapak atau Ibu diikuti nama penelepon; d) menggunakan bahasa baku dengan kalimat yang sistematis, kata- kata dan lafal yang jelas serta tidak menyinggung perasaan; e) berbicara dengan gaya bicara yang wajar dan dengan tempo yang sedang; f) tidak sambil makan, mengunyah permen karet, menggigit- gigit bolpoin, merokok dan berbicara dengan orang ketiga; g) mendengarkan dan menanggapi pembicaraan dengan

penuh perhatian; h) mencatat pesan dan mencatat nomor telepon apabila penelepon meninggalkan pesan; i) menyampaikan pesan atau menyambungkan telepon kepada orang yang tepat; j) meminta maaf jika melakukan kesalahan; k) mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam; l) meletakkan gagang telepon dengan pelan pelan; m) apabila melakukan panggilan telepon sebaiknya siap menyebutkan nama dan jabatan orang yang dituju; n) ketika menelepon perlu menanyakan waktu yang tepat untuk berbicara dengan orang yang dituju; o) sebaiknya tidak menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi.

A. Saran

Agar dapat menjadi seorang sekretaris yang memiliki etiket khususnya dalam bertelepon, sebaiknya seorang sekretaris menangani telepon baik menerima maupun menelepon dengan mengindahkan etiket bertelepon. Bagi para sekretaris diharapkan menerapkan etiket bertelepon ketika menerima telepon maupun menelepon.

Etiket bertelepon bagi sekretaris untuk memahami, meningkatkan keterampilan sekretaris dan mampu menciptakan suasana yang menyenangkan saat bertelepon. Etiket bertelepon dapat dilakukan dengan cara sekretaris mengikuti pelatihan- pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi maupun di luar organisasi, mengikuti seminar- seminar yang berhubungan dengan tugas- tugas sekretaris, mengikuti kursus- kursus, bertukar pikiran dengan rekan kerja di organisasi, membaca buku, artikel,

majalah, surat kabar yang ada hubungannya dengan etiket bertelepon seorang sekretaris dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Caroline F. Ch. Lawalata. (2012). Panduan Lengkap Pekerjaan Sekretaris. Padang: Akademia.
- Dapan, M.Kes. (2011). Pedoman Penulisan Tugas Akhir. Yogyakarta: UNY Press.
- Ebta Setiawan. (2013). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) diambil dari <http://kbbi.web.id/sekretaris> diakses pada tanggal 7 Juni 2013.
- Eti Ratnawati dan Sunarto. (2006). Sekretaris Profesional. Yogyakarta: Amus.
- Lukas Dwiantara. (2006). Etiket di Tempat Kerja diambil dari <http://books.google.co.id/books?Id=a1q1toWsDSUC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false> diakses pada tanggal 9 Juni 2013.
- M.G. Hartiti Hendarto dan F.X.Tulusharyono. (2003). Menjadi Sekretaris Profesional. Jakarta: PPM.
- Rosidah. (2000). Kesekretarian. Yogyakarta: UPT Perpustakaan UNY.
- Rumsari Hadi Sumarto dan Lukas Dwiantara. (2000). Sekretaris Profesional. Yogyakarta: Kanisius.
- Saiman. (2002). Manajemen Sekretaris. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ursula Ernawati. (2004). Pedoman Lengkap Kesekretarian. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wursanto. (2006). Kompetensi Sekretaris Profesional. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

GAMBAR

FORMULIR PENERIMAAN TELEPON	
Dari	:
Untuk	:
Nomor telepon:
Alamat	:
Diterima	:
Hari/tanggal	:
Pukul	:
Sifat pesanan	: Penting/biasa.....
Isi berita	:

Penerima telepon	
.....	

Gambar 1. Formulir Penerimaan Telepon